

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Dalam era perdagangan bebas, setiap usaha pasti menghadapi persaingan yang ketat. Salah satunya adalah persaingan dalam sector properti. Berbagai macam produk property yang dijual di pasaran, salah satunya yang sering kita lihat adalah mebel. Banyaknya produsen mebel yang berkembang di Indonesia membuat pelaku usaha dalam sector ini harus mampu bersaing untuk menguasai pasar. salah satu cara untuk dapat bersaing adalah dengan selalu memperhatikan kualitas pelayanan.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut pelaku usaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, menurut Zeithaml dan Bitner (2004), ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dengan memperhatikan 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut, diharapkan konsumen akan puas.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau pelaku usaha.

Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan para pelaku usaha dapat memahami apa kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen diharap para pelaku usaha bisa memberikan kepuasan kepada konsumen. Upaya pemberian kepuasan pelanggan sering dilakukan oleh Toko Mebel Bu Kinto.

Toko mebel Bu Kinto merupakan toko mebel yang selalu memperhatikan kepuasan pelanggan, terbukti berbagai upaya telah dilakukan oleh toko mebel ini, seperti pelatihan karyawan, selalu memberikan penawaran produk terbaru dan terbaik.

Penelitian ini dianggap menarik dan penting karena dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari penjelasan-penjelasan yang terdapat pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto?
2. Apakah kepercayaan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto?
3. Apakah daya tanggap (*responsive*) mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto?

4. Apakah jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto?
5. Apakah empati (*emphaty*) mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto?
6. Apakah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurence* (jaminan), dan *emphaty* (empati) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh *reliability* (kepercayaan) terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh *assurence* (jaminan) terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto.
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurence* (jaminan), dan

*emphaty* (empati) yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Mebel Bu Kinto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada toko mebel.

##### **2. Manfaat empiris**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian, khususnya penelitian yang bersangkutan dengan kepuasan konsumen toko mebel.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan penelitian ini disusun secara berurutan mulai dari pendahuluan hingga penutup. Untuk lebih rincinya adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang mendasari penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis. Adapun teori-teori yang mendasari penelitian ini meliputi penjelasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang diharapkan agar menjadi pertimbangan untuk penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.